

## 考生表現

### 卷一

#### 甲部 (選擇題)

甲部為多項選擇題，共三十題。一般來說，考生表現尚可，平均答對15題。整體而言，考生在與旅客行為及服務質素有關的題目的表現良好，普遍有三分之二或以上的考生能選出正確答案。

考生在與地理名勝，以至當今旅遊議題相關的題目上，表現則略為遜色。只有約三分之一考生能在與地理相關的題目中選出正確答案。考生在以下項目的表現尚待改善：

題18、題19及題26主要針對地理名勝知識，答對考生的百分比分別為31%、35%及18%。這些數字反映出考生對旅遊景點的知識掌握不足，但必須指出的是，旅遊景點乃推動旅遊業的主要動力，故具備該等知識是必要的。

此外，考生在題30的表現亦未如理想，可見他們對與旅遊業相關議題關注不足。

題21原意為考核考生對「國際日期線」的認識和理解，惟答對的考生比例較低，反映他們對該課題認識不足，故這道題目未能有效甄別不同程度考生的能力而被刪除。

題18 因颱風關係，香港國際機場關閉。一班從溫哥華到香港的航機被要求轉飛到另一個機場，那麼你會建議在途中轉飛到哪個城市？

- |      |         |       |
|------|---------|-------|
| A.   | 泰國的曼谷   | (29%) |
| B.   | 俄羅斯的莫斯科 | (10%) |
| C.   | 中國的西安   | (30%) |
| * D. | 日本的東京   | (31%) |

題19 哪一個南半球地方適合於聖誕節期間潛水？

- |      |        |       |
|------|--------|-------|
| * A. | 斐濟的納迪  | (35%) |
| B.   | 菲律賓的宿霧 | (22%) |
| C.   | 泰國的清邁  | (33%) |
| D.   | 美國的檀香山 | (10%) |

題26 某郵輪公司正設計一條包括香港在內的區域航線。哪些港口可包括在內？

- |      |                  |       |
|------|------------------|-------|
| (1)  | 日本的沖繩            |       |
| (2)  | 中國的澳門特別行政區       |       |
| (3)  | 台灣的高雄            |       |
| (4)  | 南非的開普敦           |       |
| * A. | 只有 (1) 及 (3)     | (18%) |
| B.   | 只有 (2) 及 (4)     | ( 5%) |
| C.   | 只有 (1)、(2) 及 (3) | (71%) |
| D.   | 只有 (2)、(3) 及 (4) | ( 6%) |

題30 以下哪些對建議香港在2015年成立的旅遊業監管局的描述是正確的？

- (1) 理事會成員大多數是業界人士。  
 (2) 監管局將規管監督旅行社、導遊及領隊的發牌。  
 (3) 資金來源將包括旅行代理牌照費用，及出境團的印花徵費。  
 (4) 香港旅遊業議會將繼續處理所有有關旅行社的糾紛。
- A. 只有 (1) 及 (3)  
 \* B. 只有 (2) 及 (3) (11%)  
 C. 只有 (1)、(2) 及 (4) (20%)  
 D. 只有 (2)、(3) 及 (4) (42%)  
 (27%)

**乙部 (資料回應題)**

乙部共設兩題，考生須在本部選答一題。下表是考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	33	令人滿意。大部分考生能指出協會的名稱並列出一項主要功能。
(b) (i)		良好。考生一般能了解基本概念。
(ii)		尚可。約一半考生在此題的答題表現良好，並能解釋有關好處。
(iii)		欠佳。很多考生未能指出服務式公寓與一般酒店之間的不同之處。
(c) (i)		良好。
(ii)		欠佳。大部分考生未能根據有關數字正確計算出答案。
(iii)		尚可。大部分考生能正確回答本題，但一些考生未能提出相關理據。
2 (a) (i)	67	尚可。大部分考生能正確指出餐飲服務的類別，並附以正確例證；但有部分考生未能指出餐廳D所屬的正確餐飲服務類別。
(ii)		良好。大部分考生能正確指出餐廳B及C的餐廳分類，並以例證加以說明。
(iii)		欠佳。約三分之二的考生未能從營運者的角度去解釋連鎖店的好處。
(iv)		欠佳。大部分考生未能解釋獨自旅遊的商務旅客為何喜歡在酒店餐廳用膳，反映考生對相關課題的認識不足。

題號	選題百分率	一般表現
(b) (i)		良好。大部分考生能正確指出營造優雅環境氣氛的兩項元素。
(ii)		尚可。大部分考生能舉出其他影響環境氣氛的元素，一些考生將感官元素重複。
(c)		良好。大部分考生能正確指出法式服務及美式服務風格的不同之處。

#### 一般評論及建議

- 資料回應題的答案隱含於題目的資料中，考生一般能加以解答，但他們對於分析資料並總結其他論點的題目，則顯然力有不逮。
- 一般來說，考生能展示對旅遊與款待科學科知識有一般的認識和理解。

## 卷二

卷二共設五題，考生須選答三題。每題內容佔18分，傳意能力佔2分。下表是考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	37	欠佳。大部分考生能理解旅行社的角色，惟有不少考生未能從旅遊服務供應商的角度說明旅行社的角色。
(b)		尚可。大部分考生能解釋旅行社在增進客戶滿意度方面所採取的各種個人銷售技巧。一些考生未能解釋個人銷售技巧優於網上營銷的原因。
2 (a)	68	尚可。大部分考生能描述成為母港所需要的條件，惟少數考生的答案實際上與那些條件關係不大。
(b)		令人滿意。大部分考生能指出由郵輪所造成的各種污染或生態破壞。惟有部分考生未能清楚闡述減少這些負面影響而採用的措施。
3 (a)	74	尚可。大部分考生能清楚及準確地從成本控制、賺取利潤或信息提供等方面解釋餐單的功能，惟部分答案重複。
(b)		尚可。大部分考生能解釋為何套餐餐單比散餐餐單更可取，惟少數考生未能從餐廳東主的角度回答這個問題。
4 (a)	29	良好。大部分考生能正確指出旅遊目的地在鞏固期後可能出現的三個不同階段，惟小部分考生未能對鞏固期後各階段的變化加以解釋，反映考生對目的地生命週期這個概念認識不足。

題號	選題百分率	一般表現
(b)		令人滿意。大部分考生能以例子解釋定期優化旅遊目的地的產品的重要性。惟約三分一考生對各種重要性的闡釋略嫌重複，未能從多個角度分析議題。
5 (a)	88	令人滿意。約三分之一考生回答本題的表現良好，惟很多考生未能指出在國際連鎖酒店工作為個人帶來的各種益處。
(b)		良好。大部分考生能指出示範效應的影響並能複述課程所授，惟一些答案與示範效應的關連性不大。

#### 一般評論及建議

1. 考生一般傾向於選答以社會科學為本的問題，而非商業為本的問題。
2. 部分考生在答題前沒有仔細閱讀問題的題幹或前言，如在題1，當前言清楚指出應從業界的角度出發時，考生卻以消費者的角度作答。
3. 考生雖能複述相關理論，但當要透過運用知識來展示更深入的理解時，則力有不逮。考生能對有關概念作描述，但對於展示概念與實際行動之間的因果關係時，則仍有困難。
4. 部分考生只提出一些普遍而欠深度的答案。也有部分考生未能運用本學科相關詞彙以說明有關狀況，歸根究柢，在於他們未能以事實作論據，令論證更為完善。建議考生在開始作答時宜加上前言，以及在末段提出總結。